

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการให้ความสำคัญต่อการวางแผนการจัดการเชิงกลยุทธ์ของธนาคารพาณิชย์ การปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์ของธนาคาร ตลอดจนความคิดเห็นของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อลักษณะการทำงานของธนาคาร และทำการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานที่มีต่อลักษณะการทำงานของธนาคาร ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population) คือ บุคลากรของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ การจัดขนาดธนาคารพาณิชย์ใช้เกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งมีทั้งสิ้นจำนวน 5 ธนาคาร ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานของธนาคาร

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) การเลือกกลุ่มตัวอย่าง การวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลจากผู้บริหารและพนักงานของธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ทั้ง 5 ธนาคาร แต่ละธนาคารเลือกตัวแทนสาขาธนาคารละ 3 สาขา รวม 15 สาขา แต่ละสาขากำหนดกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้จัดการ 1 ตัวอย่าง ผู้ช่วยผู้จัดการ 2 ตัวอย่าง และพนักงาน 3 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 90 ตัวอย่าง

ธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แต่ละธนาคารมีสาขาธนาคารประมาณ 3 -6 สาขา จึงกำหนดเก็บข้อมูลจำนวนสาขานาคารเท่ากันคือ ธนาคารละ 3 สาขา และด้วยจำนวนพนักงานในแต่ละสาขานาคารไม่เท่ากันจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างพนักงานสาขานาคารละ 3 ตัวอย่างคือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละสาขานาคารไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของจำนวนพนักงานในแต่ละสาขานาคาร สำหรับผู้บริหารตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการหรือเทียบเท่ามีจำนวน 2-3 ตำแหน่งต่อสาขานาคารจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสาขานาคารละ 2 ตัวอย่าง และกลุ่มตัวอย่าง 1 ตัวอย่างจากทุกสาขานาคารที่ถูกสุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างสาขานาคารใช้วิธีจับสลาก สำหรับการสุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับผู้ช่วยผู้จัดการหรือเทียบเท่าหากสาขานาคารใดมีตำแหน่งนี้มากกว่า 2 ตำแหน่งเก็บข้อมูลตามสะดวก และพนักงานใช้การสุ่มตัวอย่างตามสะดวก กลุ่มตัวอย่างตำแหน่งผู้จัดการคิดเป็นร้อยละ 16.7 ผู้ช่วยผู้จัดการคิดเป็นร้อยละ 33.3 และ พนักงานคิดเป็นร้อยละ 50.0 รายละเอียดตามตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 : อัตราส่วนร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการ	15	16.7
ผู้ช่วยผู้จัดการ	30	33.3
พนักงาน	45	50.0
รวม	90	100.0

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามมีรายละเอียด ดังนี้

1. ขอบเขตของแบบสอบถามเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามกลยุทธ์ และกระบวนการกลยุทธ์ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรระดับต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์
2. แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น
 - 2.1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงข้อเดียว ได้แก่ เพศ ลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน ตำแหน่งปัจจุบัน อายุงาน และจำนวนพนักงานในสาขาที่ทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

2.2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงาน ธนาคารด้านกลยุทธ์ที่ธนาคารกำหนด ลักษณะการทำงานของสาขาธนาคาร การปฏิบัติตามกลยุทธ์ให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ หรือแบบสอบถามที่เป็นมาตรฐานส่วนประสมค่า (Rating scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลช่วงเวลาเดียว คือ เดือนตุลาคม พ.ศ. 2542 โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ จำนวน 90 ชุด โดยมีวิธีการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. เตรียมแบบสอบถามและทดสอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ธนาคาร
2. ปรับแก้ไขแบบสอบถาม
3. เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้จัดการ และพนักงานธนาคาร
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจข้อมูลความถูกต้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้สถิติค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์กลยุทธ์ที่ธนาคารกำหนด ลักษณะการทำงาน การปฏิบัติตามกลยุทธ์ และความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของธนาคาร ใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean หรือ \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ค่าเฉลี่ยได้มาจากมาตราส่วนระสมค่า 5 ระดับคะแนน ดังนี้

ระดับความสำคัญ/ลักษณะการทำงาน/ การปฏิบัติงานตามกระบวนการกลยุทธ์

	<u>คะแนน</u>
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

คะแนนเฉลี่ยที่ได้นำมาใช้ในการแปลผลตามเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเท่าๆกัน กำหนดช่วงคะแนนตามการแบ่งช่วง 5 ช่วง และคะแนนสูงสุด 5 คะแนน คะแนนต่ำสุด 1 คะแนน แปลความหมายตามระดับช่วง คือ

$$\begin{aligned}
 \text{เกณฑ์ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงคะแนน}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= \frac{4}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การแปลความหมายคะแนนค่าเฉลี่ยตามผลการวิจัย ดังนี้

<u>ช่วงคะแนน</u>	<u>ระดับความสำคัญ/ลักษณะการทำงาน/ การปฏิบัติงานตามกระบวนการกลยุทธ์</u>
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด